



Uczelnia
Metropolitalna

Brak ocen dla tego dostawcy

Obsługa trudnego klienta - szkolenie

Numer usługi 2024/04/10/158122/2120212

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 27.09.2024 do 29.09.2024

490,00 PLN brutto

490,00 PLN netto

61,25 PLN brutto/h

61,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Marketing
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie pomaga pracownikom obsługi klienta skuteczniej wykonywać swoją pracę. Szkolenie prowadzone jest w sposób atrakcyjny, interaktywny sposób, ze szczególnym uwzględnieniem nauki umiejętności praktycznych. Szkolenie z obsługi trudnego klienta jest szczególnie polecane dla grup zorganizowanych w ramach działu lub organizacji. Szkolenie realizowane jest w wersji online. Usługa adresowana również dla Uczestników Projektu Kierunek – Rozwój
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	22-09-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Prowadzenie szkoleń

Cel

Cel edukacyjny

1. Podniesienie i rozwój jakości obsługi klienta i budowa dobrego wizerunku organizacji.
2. Kształtowanie umiejętności komunikacji w kontekście obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem zrozumienia zjawiska konfliktu i sposobu radzenia sobie z nim.
3. Poznanie psychospołecznych aspektów osobowości pomocnych w skutecznej obsłudze trudnych klientów – radzenie sobie z emocjami oraz stresem własnym a także poznanie postawy asertywnej ułatwiającej kontakty międzyludzkie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wiedza: Ma wiedzę z zakresu psychospołecznych aspektów osobowości pomocnych w skutecznej obsłudze trudnych klientów. Ma wiedzę z zakresu metod i sposobów identyfikacji potrzeb i wartości klienta, wpływania na emocje, lojalność i zadowolenie klienta oraz znaczenia podejścia.</p>	<p>Efekty uczenia się poddane zostaną walidacji poprzez przeprowadzenie zadań praktycznych w trakcie zajęć oraz testu teoretycznego po zakończeniu szkolenia.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Umiejętności: Potrafi zarządzać stresem oraz relacjami z trudnym klientem, radzić sobie z emocjami oraz stresem własnym a także potrafi stosować postawę asertywną ułatwiając kontakty międzyludzkie.</p>	<p>Efekty uczenia się poddane zostaną walidacji poprzez przeprowadzenie zadań praktycznych w trakcie zajęć oraz testu teoretycznego po zakończeniu szkolenia.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Kompetencje: Ma świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności, rozumie potrzebę ciągłego dokształcania się zawodowego i rozwoju osobistego, odpowiedzialnie projektuje i realizuje powierzone zadania,</p>	<p>Efekty uczenia się poddane zostaną walidacji poprzez przeprowadzenie zadań praktycznych w trakcie zajęć oraz testu teoretycznego po zakończeniu szkolenia.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

tak

Program

Ramowy program szkolenia:

Moduł I Psychologiczne i merytoryczne aspekty potrzeb klienta

- Potrzeby i wartości klienta.
- Wyzwania "międzypokoleniowości".
- Wpływ na emocje, lojalność i zadowolenie,
- Znaczenie podejścia indywidualnego,
- Otwarcie rozmowy i zbudowanie relacji.

Moduł II Sztuka rozmowy podczas obsługi

- Komunikacja słowna i pozasłowna - znaczenie w unikaniu wrogiego nastawienia,
- Bariery psychologiczne w komunikacji,
- 4 sposoby zjednania klienta,
- Postawa asertywna w kontakcie (krytyka, odmawianie, budowanie własnych granic).

Moduł III Typologia osobowości a konflikt

- Zasady budowania relacji z klientem według typologii osobowości C.G.Junga,
- Zjawisko konfliktu - przyczyny i sposoby rozwiązywania,
- Warunki obniżania stresu własnego i innych,
- Samo-postrzeganie i ocena innych w zależności od typu osobowości,
- Określenie własnych predyspozycji, cech osobowości, mocnych i słabych stron w sytuacjach napięcia i stresu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	490,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	490,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	61,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	61,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agata Hagno

Trener, coach, menedżer pracujący od wielu lat w biznesie. Specjalizuje się w budowaniu i wdrażaniu innowacyjnych rozwiązań w ramach HR, w systemach motywacyjnych, doradztwie mającym na celu zwiększenie efektywności procesów personalnych i organizacyjnych w firmach. Od 1998 roku Dyrektor Zarządzający w DPM sp z o.o. w Katowicach. Zadania to między innymi: rekrutacja kadry specjalistycznej, kadry średniego i wyższego szczebla. Wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu procesów rekrutacji i selekcji pracowników m.in. dla takich firm z branży motoryzacyjnej jak: TRW, Faurecia, Timken, Kirchhoff, SGX, Eaton. Prowadzenie szeregu szkoleń i warsztatów w zakresie procesów komunikacyjnych w organizacji, psychologii procesów organizacyjnych, psychologicznych aspektów motywowania pracowników oraz sposobów radzenia sobie ze stresem. Pomysłodawca i współorganizator studiów podyplomowych z obszaru Zarządzania Zasobami Ludzkimi, czynny trener w obszarze: budowanie zespołów, systemy motywacji pracowników, podstawy ZZL, oceny pracownicze, psychologia procesów w organizacji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały do zajęć będą udostępnione przez prowadzącego

Warunki uczestnictwa

Organizator studiów zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w programie studiów.

Liczba godzin: 8

Warunkiem uczestnictwa jest zapisanie się na studia w elektronicznym systemie rekrutacyjnym Uczelni Metropolitalnej.

Informacje dodatkowe

Usługi realizowane przez Uczelnię Metropolitalną są **zwolnione z VAT** na podstawie Art. 43 ust. 1 pkt. 26 ustawy o Vat i §3 ust. 1 pkt 13 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie wykonania niektórych przepisów ustawy o podatku od towarów i usług.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek – Rozwój

Warunki techniczne

Usługa realizowana zdalnie poprzez platformę MS Teams

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji: •Komputer stacjonarny/laptop z dostępem do Internetu •Sprawny mikrofon i kamera internetowa (lub zintegrowane z laptopem)

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik: download 8 mb/s, upload 8 mb/s, ping 15 ms

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów: Zalecamy wykorzystanie aktualnej wersji przeglądarki CHROME (zarówno na komputerach z systemem operacyjnym Windows jak i Appl

Kontakt



Aleksandra Nikisz

E-mail anikisz@metropolitalna.edu.pl

Telefon (+48) 531 935 401